

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mencapai keunggulan dalam berkompetisi atau bersaing dalam dunia bisnis. Dengan memiliki kualitas yang baik, maka dengan sangat mudah untuk menarik konsumen dalam memilih perusahaan yang sesuai dengan kenyamanan pelayanan serta memuaskan sehingga konsumen tidak merasa dipersulit.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan untuk memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, akan terdapat beberapa kendala yang menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Dengan terciptanya tujuan, maka akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan akan menaikkan *rating* perusahaan dalam bersaing. Kualitas merupakan nilai yang diberikan pelanggan, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasinya. Dalam dunia perbankan, layanan merupakan suatu hal yang penting.

Kualitas pelayanan bank semakin meningkat dan jasa yang diberikan oleh bank semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (dana nasabah)

yang dilakukan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabahnya dapat terwujud. Pada dasarnya persaingan usaha berarah kepada akan kemudahan dan kecepatan yang di dapat dari produk, jasa ataupun layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat.

Pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas. *Frontliner* adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*.

Pelayanan berpengaruh besar terhadap bank maupun nasabah, hal ini dapat dilihat pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Pelayanan yang diberikan terkadang kurang baik sehingga dapat menimbulkan komplein dari nasabah atau masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh bank, serta dapat menurunkan kualitas dari bank tersebut. Hal ini penulis alami ketika melakukan observasi selama kegiatan magang, beberapa kali terjadi petugas *frontliner* tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah tidak puas dan kecewa. Kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *frontliner*. Dengan adanya kualitas pelayanan petugas *frontliner* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka berpengaruh juga terhadap bank itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas untuk meningkatkan kinerja bank dalam pelayanan yang efektif penulis tertarik membahas tentang jasa pelayanan bank dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NAGARI CABANG PEKANBARU”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas penulis akan membahas beberapa yang menjadi rumusan masalah dalam layanan *frontliner* pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru sebagai berikut :

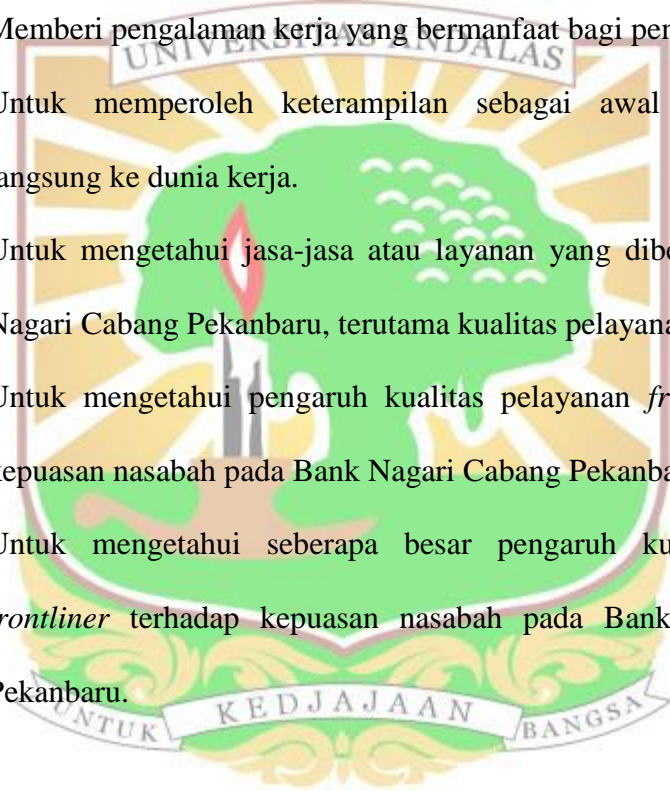
1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.

1.3 Tujuan Dari Pelaksanaan Magang

Magang merupakan mata kuliah yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Adapun tujuannya umum dan tujuan khususnya sebagai berikut :

- a. Melengkapi SKS sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai syarat kelulusan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

- b. Untuk memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi Keuangan Perbankan, Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- c. Untuk mempraktekkan ilmu dan teori yang didapatkan dari proses perkuliahan yang sesuai dengan jurusan yaitu Keuangan Perbankan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- d. Memberi pengalaman kerja yang bermanfaat bagi penulis.
- e. Untuk memperoleh keterampilan sebagai awal sebelum terjun langsung ke dunia kerja.
- f. Untuk mengetahui jasa-jasa atau layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pekanbaru, terutama kualitas pelayanan *frontliner*
- g. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.
- h. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.



1.4 Manfaat Dari Kegiatan Magang

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan berfikir penulis mengenai hal-hal baru yang belum di dapat di kampus atau perkuliahan.
- b. Dapat melihat gambaran nyata dari dunia kerja.
- c. Dapat bersosialisasi dengan orang-orang baru di dunia kerja

- d. Dapat belajar dari karyawan yang sudah berpengalaman.
- e. Membangkitkan kesadaran penulis untuk memasuki dunia kerja sangat dibutuhkan profesionalitas dan keterampilan agar tidak tersisih dari persaingan.
- f. Memotivasi untuk bisa menjadi seorang yang bisa diandalkan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Membantu kegiatan bank dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab terhadap nasabah, pemerintah, lembaga terkait dan lingkungan sekitar.
- b. Menjalin hubungan baik antara bank/perusahaan dengan Universitas.

3. Bagi Universitas

- a. Sebagai sarana memperoleh kerjasama antara pihak bank/perusahaan dengan Universitas khususnya fakultas ekonomi
- b. Memperkenalkan program DIII Ekonomi kepada masyarakat dan bank/perusahaan khususnya pada prodi keuangan perbankan.
- c. Mahasiswa dapat mempraktekan langsung apa yang telah di dapat secara teori pada perkuliahan.

1.5 Tempat dan waktu magang

Penulis melaksanakan magang pada Bank Nagari Pekanbaru. Waktu yang berlangsung selama dua bulan (40 hari masa kerja). Selama kegiatan magang ini, penulis bisa ditempatkan dibagian *Customer Service* guna untuk mencari hasil laporan magang yang dibahas sebelumnya dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dijenjang perkuliahan pada bank tersebut. Penulis berharap agar

mendapatkan pengalaman dan ilmu pengetahuan yang luas terutama untuk menyelesaikan tugas akhir.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam kegiatan magang, diperlukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a) Data yang dibutuhkan dalam kegiatan magang ini yaitu Keputusan Surat Keputusan Direksi Nomor : SK/001/DIR/01-2009, struktur organisasi, sejarah singkat Bank Nagari Cabang Pekanbaru, dan Kuesioner

b) Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan dua metode :

1. Metode primer sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada beberapa nasabah Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Dalam mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner penulis memberikan lembaran kuesioner kepada para nasabah yang menunggu proses transaksi, lalu nasabah mengisi kuesioner tersebut dan memberikannya kembali kepada penulis. Penulis menggunakan kuesioner yang bersumber dari Tugas Akhir Ali Mustagfirin (2015).

2. Metode sekunder Data sekunder adalah pengumpulan data dengan menggunakan penelitian kepustakaan dan wawancara. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data seperti Surat Keputusan Direksi Nomor : SK/001/DIR/01-2009, struktur organisasi, serta

sejarah singkat Bank Nagari Cabang Pekanbaru dengan melakukan wawancara dengan bagian PemSie Dana dan Jasa Bank Lainnya Bank Nagari Cabang Pekanbaru.

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I menjelaskan tentang latar belakang penulis mengangkat judul tentang pelayanan *frontliner*, rumusan masalah, tujuan penulis, manfaat magang beserta sistematika penulisan. Bab II berisikan teori mengenai perbankan, jasa, produk serta layanan *frontliner* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan. Bab III menjelaskan tentang gambaran umum Bank Nagari Cabang Pekanbaru yang mencakup sejarah berdiri, struktur organisasi, dan ruang lingkup kegiatan. Bab IV merupakan pembahasan dari judul yang dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Bab V merupakan kesimpulan dari uraian-uraian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya

